



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

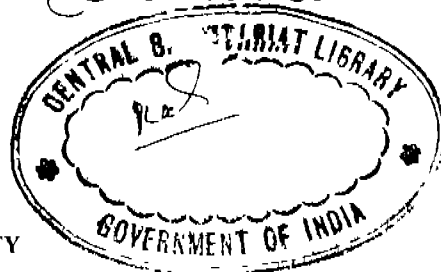
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY



सं. 7]

नई दिल्ली, मंगलवार, जनवरी 16, 2001/पौष 26, 1922

No. 7]

NEW DELHI, TUESDAY, JANUARY 16, 2001/PAUSA 26, 1922

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 15 जनवरी, 2001

फा. सं. 108-4/98-टी आर ए आई ( टैक ).— भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ( संशोधन ) अधिनियम, 2000 की धारा 11 की उपधारा 1 के खण्ड ( बी ) के उप खण्ड ( V ) के साथ पठित, धारा 36 की उपधारा 1 के अन्तर्गत, दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हितों को संरक्षण प्रदान करने के लिए, स्वयं को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है :—

**उपभोक्ता संगठनों/गैर-सरकारी संगठनों (एन जी ओ) के पंजीकरण, और भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण याने 'ट्राई' के साथ उनके पारस्परिक कार्यकलापों हेतु मार्गदर्शन विनियम, 2001**

(2001 का क्रमांक 1)

भाग- I

शीर्षक, विस्तार और प्रारम्भ

**लघु-शीर्षक, विस्तार और प्रारम्भ**

- (i) यह विनियम - “उपभोक्ता संगठनों/गैर-सरकारी संगठनों (एन जी ओ) के पंजीकरण, और भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण याने 'ट्राई' के

साथ उनके पारस्परिक कार्यकलापों हेतु मार्गदर्शन विनियम, 2001” - के नाम से जाना जाएगा।

(ii) यह विनियम, उपभोक्ता संगठनों/गैर-सरकारी संगठनों याने एन जी ओ के पंजीकरण, और भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण याने ‘ट्राई’ के साथ उनके पारस्परिक कार्यकलापों आदि के निमित्त मार्गदर्शन निर्धारित करता है।

(iii) यह विनियम, निम्नलिखित पर लागू होगा:-

(क) सम्पूर्ण भारत में, दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं, अर्थात् उपयोग करने वालों के हितों से जुड़े सभी उपभोक्ता संगठन।

(ख) सम्पूर्ण भारत में, दूरसंचार सेवाओं से सम्बन्धित सभी गैर-सरकारी संगठन (NGO) ।

(iv) यह विनियम, 15 जनवरी, 2001 से लागू होगा।

## **भाग- II**

उपभोक्ता संगठनों/गैर-सरकारी संगठनों के पंजीकरण, और ‘ट्राई’ के साथ उनके पारस्परिक कार्यकलापों आदि के निमित्त मार्गदर्शन:

### **2. उपभोक्ता संगठनों/गैर-सरकारी संगठनों के पंजीकरण के मानदण्ड**

‘ट्राई’ में पंजीकरण के मानदण्ड निम्नलिखित होंगे:-

(i) उपभोक्ता संगठन और गैर-सरकारी संगठन (NGO), सोसाइटी अधिनियम या कम्पनी अधिनियम के अन्तर्गत पंजीकृत होने चाहिए। एम आर टी पी सी (MRTPC) और बी आई एस (BIS) के पास पंजीकृत संगठनों का भी, ‘ट्राई’ में पंजीकरण किया जा सकेगा।

(ii) संगठन, अ-लाभीय (नॉन-प्राफिट) और अ-राजनीतिक होने चाहिए।

- (iii) संगठनों को, उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण प्रस्तुत करने के क्षेत्र में कम से कम तीन वर्ष का अनुभव होना चाहिए।

### 3. पंजीकरण के लिए नियम

- (i) जो भी संगठन, 'ट्राई' में पंजीकरण कराना चाहते हों, उन्हें **अनुलग्नक 'क'** में दिए गए पंजीकरण फॉर्म के साथ, अपना आवेदन भेजना चाहिए।
- (ii) पंजीकरण फॉर्म में बताए गए संलग्नकों सहित, भरे हुए पंजीकरण फॉर्म प्राप्त होने के 45 दिनों के भीतर, 'ट्राई' पंजीकरण की कार्रवाई पूरा कर लेगा।
- (iii) 'ट्राई' में पंजीकरण के लिए उपयुक्त पाए गए संगठनों को लिखित सूचना भेजी जाएगी जिसमें उन्हें आबंटित एक अद्वितीय पंजीकरण संख्या दी गई होगी।
- (iv) 'ट्राई' के साथ प्रत्येक पत्राचार में, पंजीकृत संगठन द्वारा, अपनी पंजीकरण संख्या का उल्लेख होगा।
- (v) पंजीकृत संगठन, प्रत्येक वर्ष, 'ट्राई' को अपनी लेखा परीक्षित वार्षिक रिपोर्ट भेजेगा।
- (vi) शुरू में पंजीकरण दो साल के लिए वैध होगा।
- (vii) दो वर्ष के बाद, पंजीकरण के नवीकरण पर 'ट्राई' द्वारा पहले से पंजीकृत संगठन के विशिष्ट आवेदन पर विचार किया जा सकेगा। ऐसी स्थिति में, 'ट्राई' द्वारा अपेक्षित होने पर, संगठन को अतिरिक्त सूचनाएं उपलब्ध करानी होंगी।
- (viii) 'ट्राई' के पास वर्तमान में पंजीकृत संगठनों को, ऊपर बताए गए विवरण के अनुसार, पंजीकरण नए सिरे से कराना होगा।

- (ix) यदि 'ट्राई' को कभी ऐसा प्रतीत हो कि किसी उपभोक्ता संगठन के कार्य-कलाप, ऐसे संगठन के लिए अशोभनीय हैं तो, कारणों की सूचना देने के बाद, 'ट्राई' उस संगठन का पंजीकरण रद्द कर सकेगा। इस विषय पर 'ट्राई' का निर्णय ही अन्तिम होगा।

#### 4. 'ट्राई' के साथ पारस्परिक कार्य-कलाप

- (i) 'ट्राई' के साथ पारस्परिक कार्य-कलाप (इण्टरएक्शन) सभी उपभोक्ता संगठन/एन जी ओ कर सकते हैं। परन्तु केवल उन्हीं संगठनों को नीचे बताई गई सुविधाएं मिलेंगी जो 'ट्राई' के पास पंजीकृत होंगे।
- (ii) विभिन्न मामलों पर, 'ट्राई' द्वारा आयोजित मुक्त विचार-विमर्श (ओपन हाऊस डिस्कशन) में भाग लेने के लिए पंजीकृत संगठनों को सूचित किया जाएगा।
- (iii) प्राधिकरण (याने 'ट्राई') के पास पंजीकृत उपभोक्ता संगठनों/एन जी ओ के साथ नियमित तौर पर, अन्योन्य एवं पारस्परिक संवाद की व्यवस्था की जाएगी। इसका उद्देश्य यह होगा कि अन्य तरीकों से प्राप्त सूचना, ऑकड़ों आदि के अलावा भी अन्य प्रकार की अतिरिक्त सूचना-सामग्री का आदान-प्रदान हो सके।
- (iv) देश के विभिन्न भागों में मुक्त विचार-विमर्शों के साथ-साथ, देशभर के उपभोक्ताओं की समस्याओं की बेहतर समझ के वास्ते, पारस्परिक कार्य-कलाप बढ़ाने की दृष्टि से, पंजीकृत उपभोक्ता संगठनों/एन जी ओ के साथ, 'ट्राई' छमाही बैठकें करेगा। अच्छी भागीदारी के लिए ये बैठकें देश में अलग-अलग जगहों पर हो सकती हैं।
- (v) इन उपभोक्ता संगठनों/ एन जी ओ के जरिए, उपभोक्ताओं के हित के लिए, विभिन्न उपभोक्ता-समस्याओं पर अन्तर्राष्ट्रीय पद्धतियों को भी 'ट्राई', परामर्श-पत्रों के रूप में, उजागर करेगा।

- (vi) पंजीकरण और उपभोक्ता संबंधी मामलों के प्रयोजन के लिए, सभी उपभोक्ता संगठन/एन जी ओ, 'ट्राई' के एक 'नोडल' अधिकारी से सम्पर्क रखेंगे। वरिष्ठ अनुसंधान अधिकारी (प्रशासन एवं विधि) - जिसके वर्तमान पदधारी श्री मैथ्यू पालामट्टम हैं - को 'नोडल' अधिकारी के रूप में नियुक्त किया जाता है जो उपभोक्ता संगठन/एन जी ओ के साथ सतत आधार पर - पारस्परिक कार्य-कलाप बनाए रखेंगे।

## 5. सूचना के आदान-प्रदान का तरीका

- (i) 'ट्राई' विभिन्न परामर्श-पत्रों, वेबसाइट, ई-मेल, पत्राचार आदि के जरिए सूचना एवं डाटा के आदान-प्रदान का सिलसिला जारी रखेगा।
- (ii) इसी प्रकार, उपभोक्ता संगठन/ एन जी ओ भी, विभिन्न सेवा प्रदाताओं द्वारा दी जा रही दूरसंचार सेवाओं के बारे में उपभोक्ताओं की धारणाओं और अन्य मामलों में सूचनाओं को, 'ट्राई' को देंगे ताकि उनका उपयोग, उपभोक्ताओं के हित में हो सके।
- (iii) उपभोक्ता संगठनों/ एन जी ओ द्वारा यदि कोई सर्वेक्षण, रायशुमारी की जाती है तो उसकी सूचना-सामग्री भी 'ट्राई' को उपलब्ध कराई जाएगी। यह कार्य निःशुल्क या समुचित मूल्य के दस्तावेज द्वारा होगा।

## भाग - III

## 6. समीक्षा

- (i) प्राधिकरण, समय-समय पर, 'उपभोक्ता संगठनों/गैर-सरकारी संगठनों (एन जी ओ) के पंजीकरण, और 'ट्राई' के साथ उनके पारस्परिक कार्यकलापों हेतु मार्गदर्शन, 2001' की समीक्षा और संशोधन कर सकता है।

- (ii) किसी भी प्रभावित पक्ष से अनुरोध प्राप्त होने पर, और यदि ठीक-ठीक और पर्याप्त कारण हों तो प्राधिकरण, इस विनियम की समीक्षा और संशोधन कर सकता है।

## भाग - IV

### 7. व्याख्यात्मक ज्ञापन

इस विनियम में, अनुलग्नक 'ख', पर एक व्याख्यात्मक ज्ञापन है जो इस विनियम की आवश्यकता और, प्राधिकरण द्वारा अपनाई प्रक्रिया का विवरण देता है।

## भाग- V

### 8. निर्वचन

इस विनियम के किसी प्रावधान के निर्वचन पर विवाद की स्थिति में, प्राधिकरण का निर्णय अन्तिम और बाध्यकारी होगा।

राजेन्द्र सिंह, सलाहकार (एम एन)

[ विज्ञापन/III/IV/असा./142/2000 ]

**अनुलग्नक 'क'****पंजीकरण फॉर्म**

‘ट्राई’ के पास उपभोक्ता संगठन/एन जी ओ के पंजीकरण के लिए आवेदन का प्रारूप

1.	संगठन का नाम और पता टेलीफोन न० फैक्स/ई-मेल	
2.	पंजीकरण के ब्योरे [पंजीकरण प्रमाण-पत्र की प्रतिलिपि संलग्न करें]	
3.	क्या संगठन का संविधान/संगम-ज्ञापन एवं नियम-विनियम बन चुके हैं? यदि हाँ, तो प्रतिलिपि लगाएं।	हाँ/नहीं
4.	शासी परिषद् के वर्तमान पदधारियों और सदस्यों के नाम, पते और व्यवसाय, तथा संगठन में उनके पद का विवरण।	
5.	क्या किसी पदाधिकारी का किसी निगमित/व्यापार संस्थान में, कोई वाणिज्यिक/व्यावसायिक संबंध अथवा हैसियत है? यदि है, तो ऐसे संगठनों का नाम और पता, तथा संबंध/हैसियत/शेयर आदि का विवरण दे।	
6.	संरक्षक, आजीवन सदस्य, वैयक्तिक सदस्य, संस्थागत सदस्यों आदि का विवरण	
7.	ढाँचागत (इंफ्रास्ट्रक्चर) विवरण परिसर: अपना/किराए पर जनशक्ति: पूर्ण/अंश कालिक (वेतन पर/स्वैच्छिक) नेटवर्क: स्थानीय/क्षेत्रीय संसाधन (रिसोर्स) व्यक्ति: उपलब्ध हैं/नहीं हैं	

8.	<p>संगठनात्मक क्रिया-कलाप क्रिया-कलापों का विशिष्ट क्षेत्र [कृपया{✓} का निशान जहाँ भी लागू हो, लगाएँ]</p> <p>(क) दूरसंचार उपभोक्ताओं से संबंधित मामले हाथ में लेना (ख) उपभोक्ता शिकायतों को हाथ में लेना (ग) अनुसंधान परियोजनाएँ/सर्वेक्षण (घ) उपभोक्ता शिक्षा/प्रशिक्षण (ङ) उपभोक्ता लॉबी/पक्षपोषण (च) कानूनी सलाह सेवा (छ) उपभोक्ता मुकदमे (ज) तुलनात्मक उत्पाद परीक्षण (झ) नियमित प्रेस कॉलम ( ) उपभोक्ता प्रतिवेदन (ट) उपभोक्ता पत्रों का प्रकाशन (ठ) उपभोक्ता पत्रिकाएँ (ड) कोई अन्य क्रिया-कलाप (कृपया विवरण दें) (ह)</p>	
	<b>विवरण दें</b>	
9.	<p>निधियों का स्रोत (पिछले तीन वर्ष)</p> <p>(क) वैयक्तिक दान/ अंशदान/सदस्यता (ख) राज्य सरकार (ग) केन्द्र सरकार (घ) निधीयन एजेसी 1. भारतीय 2. विदेशी (पंजीकरण प्रमाण-पत्र की प्रतिलिपि) (ङ) व्यावसायिक स्रोतों से (च) अन्य (अंतिम लेखाओं के आखिरी लेखापरीक्षित विवरण की प्रतिलिपि लगाएँ)</p>	



10.	क्या दूरसंचार के क्षेत्रों में कोई प्रकाशन सर्वेक्षण किया है? यदि हाँ, तो रिपोर्ट की प्रतिलिपि लगाएँ	
11	क्या पिछले दो वर्षों के दौरान, 'ट्राई' के परामर्श-पत्रों पर कोई अभिक्रिया (रेस्पांस) भेजी है? यदि हाँ, तो प्रतिलिपि लगाएँ।	
12.	क्या अखिल भारतीय आधार पर, सर्वेक्षण/अध्ययन आदि के संचालन के लिए आपके पास नेटवर्किंग साधन हैं? (विवरण दें)	
13.	पिछले तीन वर्षों में संगठन के क्रिया-कलापों की रिपोर्ट संलग्न करें	

प्रमाणित किया जाता है कि उपर्युक्त सूचना, हमारी सर्वोत्तम जानकारी के अनुसार है। इस आवेदन पर हमें 'ट्राई' का निर्णय स्वीकार्य होगा।

यदि ऊपर बताई गई कोई भी सूचना, कभी भी गलत पाई जाए तो 'ट्राई' द्वारा पंजीकरण रद्द कर देने की घोषणा न्यायसंगत मानी जाएगी।

आवेदक के प्राधिकृत  
पदाधिकारी के हस्ताक्षर

## अनुलग्नक 'ख'

### व्याख्यात्मक ज्ञापन

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (संशोधन) अधिनियम, 2000 में, धारा 11 (1)(बी)(v), 11(2) और 11(1)(बी)(ix) के अन्तर्गत, अन्य कार्यों के अलावा, यह भी व्यवस्था है कि 'ट्राई' दूरसंचार सेवा की गुणवत्ता की मॉनीटरिंग, सेवा प्रदाताओं द्वारा दी जा रही दूरसंचार सेवा के निमित्त टैरिफों को निर्धारित करने और सार्वभौमिक सेवा दायित्वों के प्रभावी अनुपालन आदि से संबंधित कार्य भी देखेगा।

इन कामों को करने के लिए, प्राधिकरण मुक्त विचार-विमर्शों (ओपन हाउस डिस्कशन) के जरिये परामर्शी और पारदर्शी विधि को अपनाता है जिनमें सेवा प्रदाता, उपभोक्ता संगठन, गैर-सरकारी संगठन (एन जी ओ) आदि भाग लेते हैं। दूरसंचार सेवाओं में जिनकी रूचि अथवा हित निहित होते हैं, उनमें सबसे बड़ी संख्या उपभोक्ताओं की होती है। उपभोक्ता संगठन और 'एन जी ओ' जैसी एजेंसियां, प्राधिकरण के कार्यों के सुचारु निपटान के लिए, महत्वपूर्ण श्रृंखला की तरह होते हैं क्योंकि उनके साथ पारस्परिक क्रिया-कलापों, विचारों के आदान-प्रदान का योगदान अद्वितीय होता है।

'ट्राई' ने इस बात को समझा कि, दूरसंचार क्षेत्र में उपभोक्ता संगठनों और गैर-सरकारी संगठनों (NGO) का पंजीकरण जरूरी है। इसलिए, पंजीकरण से संबंधित सूचना एकत्र करने के लिए प्राधिकरण याने 'ट्राई' ने इसकी रूप-रेखा या फॉर्मेट निर्धारित किया। मार्च 1998 में सभी संबंधितों के सूचनार्थ एक सार्वजनिक नोटिस

जारी किया गया ताकि वे 'ट्राई' में स्वयं को पंजीकृत करवा सकें। इस नोटिस के फलस्वरूप, 9 उपभोक्ता संगठनों और 3 एन जी ओ ने पंजीकरण के लिए आवेदन किया। फिलहाल, 'ट्राई' के पास 12 उपभोक्ता संगठन और 4 एन जी ओ याने गैर-सरकारी संगठन पंजीकृत हैं।

प्राधिकरण ने महसूस किया कि उपभोक्ता संगठनों/एन जी ओ के साथ अपने संबंधों को प्रगाढ़ और प्रभावी बनाने के लिए और अधिक सघन प्रयास जरूरी है।

तदनुसार, 24-10-2000 को एक परामर्श-पत्र जारी किया गया जिसका विषय है “ 'ट्राई' के पास उपभोक्ता संगठनों और गैर-सरकारी संगठनों का पंजीकरण और 'ट्राई' के साथ उनके पारस्परिक कार्य-कलाप।” इसके निम्नलिखित उद्देश्य हैं :-

- (i) उपभोक्ता संगठनों/एन जी ओ का 'ट्राई' के पास पंजीकरण, व
- (ii) उपभोक्ता संगठनों/एन जी ओ द्वारा, 'ट्राई' के साथ पारस्परिक कार्य-कलापों और सूचना भागीदारी के तरीके का निर्धारण

31-10-2000 को दिल्ली में इस विषय पर मुक्त विचार विमर्श (ओपन हाउस डिस्कशन) आयोजित हुआ। विभिन्न संगठनों द्वारा भेजी गई लिखित टिप्पणियों और इस विचार-विमर्श के दौरान प्राप्त विचारों का विश्लेषण किया गया। उपभोक्ता संगठनों/एन जी ओ द्वारा मिलकर बनाए गए एक पंजीकरण फॉर्म को भी ध्यान में रखा गया। उपर्युक्त टिप्पणियों के विश्लेषण से, 'ट्राई' के परामर्श पत्र में सार्वजनिक चर्चा के लिए, विभिन्न प्रमुख मुद्दों पर निम्नलिखित दृष्टिकोण सामने आते हैं :-

## क. पंजीकरण

- i) अधिकतर की राय थी कि, उपभोक्ता संगठनों/एन जी ओ को, 'ट्राई' के पास पंजीकृत होना चाहिए,
- ii) 'ट्राई' के परामर्श-पत्र में, पंजीकरण के लिए सुझाव गए मानदंड पर्याप्त समझे गए। एम आर टी पी अधिनियम, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा पंजीकरण से संबंधित कुछ अतिरिक्त सुझाव दिए गए। विचार-विमर्श के दौरान यह भी राय बनी कि उपभोक्ता संगठन, अ-लाभ, अ-राजनीतिक होने चाहिए। पंजीकरण के मानदण्डों में शामिल करने के लिए, उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण विशेषज्ञता सहित प्रस्तुत करने का कम से कम तीन वर्ष के अनुभव, का भी सुझाव दिया गया।
- iii) उपभोक्ता संगठनों ने अपनी ओर से, पंजीकरण फॉर्म की रूप-रेखा तैयार करने की बात की और सुझाव दिया कि पंजीकरण प्रक्रिया की शुरुआत के लिए उसे आधार बनाया जा सकता।

## ख. 'ट्राई' के साथ पारस्परिक कार्य-कलाप

मुक्त विचार-विमर्शों के दौरान और लिखित टिप्पणियों में यह एक आम राय थी कि 'ट्राई' के साथ पारस्परिक कार्य-कलाप, विचारों का आदान-प्रदान आदि, सभी उपभोक्ता संगठनों/एन जी ओ के लिए खुला होना चाहिए। उन्होंने यह भी इच्छा व्यक्त की कि, उपभोक्ताओं की समस्याओं की बेहतर समझ के लिए, ट्राई को विभिन्न पंजीकृत उपभोक्ता संगठनों/एन जी ओ के साथ अलग से, समय-समय पर, बैठकें करनी चाहिए। इन बैठकों में, उपभोक्ताओं से सीधे जुड़े मसलों जैसे टैरिफ निर्धारण का आधार, आदि पर भी चर्चा हो सकती है। यह भी अनुरोध था कि 'ट्राई' को एक

‘नोडल’ अधिकारी नियुक्त करना चाहिए जो सतत् आधार पर उपभोक्ता संगठनो/एन जी ओ से सम्पर्क बनाए रखे।

## ग. सूचना भागीदारी का तरीका

अधिकतर संगठनों का विचार था कि ‘ट्राई’ को, उनके साथ, विविध परामर्श-पत्रों, वेब आधारित सूचना, ई-मेल और पत्राचार के जरिये सूचना, ऑकड़ों आदि का आदान-प्रदान जारी रखना चाहिए। उपभोक्ता संगठनो के साथ, ऊपर प्रस्तावित सावधिक बैठकों से सूचना भागीदारी का तरीका अधिक प्रभावशाली हो सकेगा।

-----\*-----

**TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA****NOTIFICATION**

New Delhi, the 15th January, 2001

**F. No. 108-4/98-TRAI (Tech.).**— In exercise of the powers conferred upon it under sub-section 1 of section 36, read along with sub-clause (v) of clause (b) of sub-section 1 of section 11 of TRAI (Amendment) Act 2000 so as to protect the interest of consumers of telecommunication service, the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following Regulation:

**REGULATION ON GUIDELINES FOR REGISTRATION OF  
CONSUMER ORGANIZATIONS/NON-GOVERNMENT ORGANIZATIONS  
(NGOs) AND THEIR INTERACTION WITH TRAI, 2001**

(1 of 2001)

**Section-I**

**Title, Extent and Commencement**

**Short title, extent and commencement**

1.
  - i) This Regulation shall be called Regulation on Guidelines for Registration of Consumer Organizations/Non-Government Organizations (NGOs) and their Interaction with TRAI, 2001
  - ii) This Regulation prescribes the guidelines for the registration of the Consumer Organizations & NGOs and their interaction with TRAI.
  - iii) This Regulation shall be applicable to.
    - (a) All Consumer Organizations concerned with cause of users of telecommunication services throughout the territory of India.
    - (b) All Non Government Organizations (NGO) concerned with telecommunication services in the territory of India.

- iv) This Regulation shall come into effect from the **Fifteenth day of January 2001.**

## **Section-II**

### **Guidelines for Registration of Consumer Organizations/Non-Government Organizations (NGOs) and their Interaction with TRAI:**

#### **2. Criteria for Registration of consumer organisation/NGOs:**

The criteria for the registration for consumer organisations/ NGOs with TRAI are as follows:

- (i) The consumer organisations and NGOs should be those registered either under Societies Act or Companies Act. The organisations registered with MRTPC and BIS shall also be eligible for registration with TRAI
- (ii) The organisations should be non-profit and non –political.
- (iii) The organisations should have a minimum three-years of experience in the areas of representing views of consumers.

#### **3. Rules Governing Registration:**

- i) All the organisations interested in getting themselves registered with TRAI, should submit their application along with Registration Form, which is enclosed at **Annexure 'A'**.
- ii) TRAI will complete the registration process within 45 days of receipt of a complete Registration Form along with all the enclosures indicated in the Registration Form.

- iii) The Organisations, which are found suitable for registration with TRAI, will be sent a written communication bearing Registration Number allocated uniquely to them.
- iv) The Registration Number will have to be quoted by the registered organisation in every correspondence with TRAI.
- v) The registered organisation will provide audited annual report to TRAI on yearly basis
- vi) The registration will be valid initially for a period of two years.
- vii) The renewal of registration, beyond a period of two years, could be considered by TRAI on a specific request made by the already registered organisation, wherein the Organisation will have to provide additional information, if required by TRAI
- viii) The Organisations, which are at present registered with TRAI will have to apply afresh for registration as per the procedure stipulated above.
- ix) In the event of the TRAI observing any conduct on the part of consumer organisation, unbecoming of such an organisation, the TRAI will have the right to cancel the registration after advising the reason, and that the TRAI's decision in this regard will be final

#### **4. Interaction with TRAI**

- i) All consumer organisations /NGOs may interact with TRAI. Specific facilities mentioned below will, however, be available only to consumer organisations / NGOs registered with TRAI
- ii) The registered organisations shall be informed to attend open house discussions held by TRAI on various issues
- iii) An open regular two way communication channel will be maintained with the consumer organisations and NGOs registered with the Authority, with the objective of sharing additional data/ information and discussions over and above what is shared through other channels



- iv) In addition to the open house discussions held in various parts of the country, TRAI shall hold half yearly meetings with registered consumer organisations to increase interaction for better understanding of the problems of consumers across the country. These meetings may be organised in different parts of country for better participation
- v) TRAI, in the form of consultation paper, shall also highlight the international practices of various consumer related issues for the benefit of consumers through these consumer organisations/NGOs
- vi) All the Consumer Organizations/ NGOs will interact with a Nodal Officer in TRAI for the purpose of registration and consumer related issues. Senior Research Officer (Administration & Legal) Sh. Mathew Palamattam, present incumbent, is appointed as Nodal officer who shall interact with consumer organisations/NGOs on sustained basis

#### **5. Mode of Data sharing:**

- i) TRAI shall continue to share information through various consultation papers, through website, e-mail and letters.
- ii) The consumer organizations/ NGOs shall also submit the data available with them regarding the customer perception about the telecom services being provided by various service providers and information on other issues, which may be used for the benefit of the consumers.
- iii) The information about any survey, opinion poll conducted by any consumer organizations/NGOs shall be shared with TRAI either free of cost or through a reasonably priced document.

### **SECTION III**

#### **6. Review**

- (i) The Authority may, from time to time, review and modify guidelines for Registration of Consumer Organizations/NGOs and their Interaction with TRAI, 2001.

- (ii) The Authority, on reference from any affected party, and for good and sufficient reasons, may review and modify this regulation.

#### **SECTION IV**

##### **7. Explanatory Memorandum**

This regulation contains at Annexure 'B', an Explanatory Memorandum detailing the need for this regulation and the process adopted by the Authority.

#### **SECTION V**

##### **8. Interpretation**

In case of disputes regarding interpretation of any of the provisions of this Regulation, the decision of the Authority shall be final and binding

RAJENDRA SINGH, Advisor (MN)

[Advt.-III/IV/Exty./142/2000]

**ANNEXURE 'A'****REGISTRATION FORM**

Format for Application for registration of NGO/Consumer Organization with TRAI

1	Name and address of Organisation Telephone No Fax/Email	
2	Details of registration (Attach a copy of registration certificate)	
3	Whether Constitution/Memorandum of Association and Rules and Regulations for the organization have been framed, if yes, a copy to be enclosed	Yes / No
4	Name, address and profession of the present office bearers and members of the Governing Council showing the position held in the organization	
5	Whether any office bearer is having any commercial/business relationship or position in any corporate/business house, and if so, indicate the name and address of the organizations and nature of relationship / position/share etc	
6	Details of members i.e patron, life, individual, institutional members	
7	Details of Infrastructure Premises                      Own /Rental Manpower                    Full/part Time (Paid/Voluntary) Network                      Local Regional Resource Persons    Available (Y/N)	
8	Organizational Activities Specific Area of Activity (Please tick as applicable) a Handling issues related to Telecom Consumers b Handling consumer complaints c Research projects/surveys d Consumer Education/Training e Consumer Lobbying/Advocacy f Legal Advice service g Consumer Litigation h Comparative product Testing i Regular press columns j Consumer Representations k Publishing consumer letters l Consumer magazines	

	m Any other activity(Please specify)	
	(PLEASE FURNISH DETAILS)	
9.	Source Of Funds (Last three years) a) Individual donations/ contributions/ membership fee b) State Government c) Central Govt d) Funding Agencies 1 Indian 2 Foreign (Regn.Certificate copy) e) From Business sources f) Others (Please attach copy of Last audited Statement of final accounts)	
10	Whether any publication/survey work has been done in the areas of telecom, if so attach a copy of the report.	
11	Whether any response to the TRAI Consultation Papers has been made during the last two years and if so, attach a copy/copies thereof.	
12.	Whether you have capability of networking to conduct survey / study on All India basis (Give details)	
13	Furnish Activity report of the Organization in the last three years	

This is to certify that above information has been furnished to the best of our knowledge We will abide by the decision of TRAI on this application

If any of the above information is found to be incorrect any point of time, TRAI will be justified in revoking the registration

**Signature of Authorized  
Office Bearer of applicant**

**ANNEXURE 'B'****EXPLANATORY MEMORANDUM**

Telecom Regulatory Authority of India (Amendment) Act, 2000, in addition to other functions, under Section 11(1) (b) (v) , 11(2) and 11(1) (b) (ix) provides for the functions related to monitoring of quality of telecommunication service, setting of tariffs for telecommunication service provided by the service providers and ensuring effective compliance of universal service obligations respectively.

In order to discharge these functions, the Authority follows a consultative and transparent approach by conducting open house sessions involving service providers, Consumer Organisations, NGOs etc. Among various stakeholders of telecommunications services, consumers are the largest in number. Agencies such as Consumer Organisations and NGOs provide a major linkage/ interface with the Authority for efficient discharge of its functions.

TRAI recognized the need to register Non- Government Organisations (NGOs) and Consumer Organisations in the telecommunication sector and accordingly, a format was prescribed by the Authority for eliciting information pertaining to the registration. A public notice was issued in March 1998 for information of all concerned to get them registered with TRAI. In response to the above notice, 9 Consumer Organisations and 3 NGOs applied for registration. As on date 12 Consumer Organisations and 4 NGOs are registered with TRAI.

The Authority felt that a more concerted effort was required to give effect to its links with the consumer Organisations/ NGOs

Accordingly a Consultation Paper titled *Registration for NGOs and Consumer Organisations and their interaction with TRAI* was released on 24-10-2000 with the following objectives:-

- (i) Registration of consumer organizations/ NGOs with TRAI; and
- (ii) To determine the mode of interaction and data sharing with TRAI by Consumer Organizations/ NGOs.

An Open House for discussions was held in Delhi on 31.10.2000. The written comments submitted by various organizations and comments received in Open House Discussions have been analyzed. The Authority has also taken account of a Registration Form that was provided by Consumer Organization working together on that form. Analysis of these comments reflect the following view points on various major issues thrown open for public consultation in TRAI consultation paper.

**A) Registration**

- i) Majority of the opinion was that there is a need for registration of Consumer Organisations/NGOs with TRAI.
  - ii) The criteria for registration suggested in TRAI Consultation paper was considered adequate, some additional points regarding registration under MRTP Act, Bureau of Indian Standards were suggested. It also came out during discussions that Consumer Organizations should be non-profit and non-political. The minimum of three years of standing in the expertise in the areas of representing views of consumers were also suggested, for incorporation in registration criteria.
- III) The Consumer Organizations volunteered that they will devise a format for registration from and that can be taken as a basis for initiating a registration process**

**B) Interaction with TRAI**

The general opinion expressed during Open House discussions and in written comments is that all the Consumer Organizations/NGOs should be eligible for interaction with TRAI. They also expressed their desire that TRAI should periodically have a separate meeting with various registered Consumer Organizations/NGOs for a better understanding of consumer problems. These meetings were proposed to be held in different parts of the country so that the local and regional organizations can also express their views to TRAI. In such meetings the basis for tariff setting and all other such issues, which has direct bearing on consumers, may also be discussed. There was a request that TRAI should appoint a Nodal Officer who shall interact with Consumer Organizations/ NGOs on sustained basis.

**C) Mode of Data Sharing**

Most of the Organizations felt that TRAI may continue to share the information and data with them through various Consultation Papers, Web based information, through e-mail and letters. The periodical meetings with Consumer Organization/NGOs, as proposed above, will further strengthen the mode of data sharing.

